

# GERER LES CONFLITS

Accueillir les conflits comme des  
opportunités d'évolutions



ACTMANAGEMENT

AXELLE BERRANGER

Coach & Formatrice

# Programme

## 1 - Différencier problème, tension, crise et conflit

- Définir le conflit et identifier les sources du conflit.
- Reconnaître les opportunités qu'offre les conflits
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.

### *Mise en situation*

*Co-développement autour de vos situations, vos réussites, vos échecs.*

## 2 - Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Reconnaître les stratégies des acteurs
- Identifier les différentes modalités à la gestion de conflit
- Adapter son comportement pour apaiser le conflit

### *Mise en situation*

*Mises en situation : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.*

# Programme Suite

## 3 - Evaluer sa part de responsabilité face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut générer des conflits.
- Repérer le point de bascule à l'escalade de ses propres émotions.

### *Mise en situation*

*Plan d'action en binôme : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.*

## 4 - Utiliser les outils de la gestion de conflits.

- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.
- Instaurer l'utilisation de la CNV lors des entretiens
- Arbitrer en situation d'urgence

### *Mise en situation*

*Analyse des situations conflictuelles et des solutions entre pairs grâce à la démarche du co-développement.*

## Après - Mise en œuvre en situation de travail

- 1 h de Coaching individuel à 2 semaines (à distance)
- 3 h de Co-développement en groupe à 4 semaines (à distance)
- Un support mémo des notions abordées
- Des liens vidéos et d'articles pour enrichir ses connaissances

## TARIF

720 € HT / personne  
2 jours + 4 h à distance

# OBJECTIFS & CONDITIONS

## OBJECTIFS

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.

## ACCUEIL

- Lieu de formation : 7 Allée des Pionniers de l'Aéropostale, 31400 TOULOUSE
- Accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Adaptation des modalités d'accueil et d'accompagnements aux spécificités des besoins - Nous contacter-

## EVALUATION

Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.  
Questionnaires de satisfactions

## FORMAT

- 2 Jours en présentiel
- 1 Heure de Coaching individuel à distance
- 3 heures de Co-développement en groupe à distance

**TT: 19H**

- Groupe de 4 à 10 personnes garantie à partir de 4 inscriptions.
- Organisation Présentiel -Inter ou Intra

## PUBLIC CONCERNÉ

- Managers - Dirigeants
- Toute personne souhaitant améliorer ses relations interpersonnelles



**Axelle BERRANGER**  
Coach & Formatrice  
06 52 25 96 69

[actm.formations@gmail.com](mailto:actm.formations@gmail.com)

[www.actmanagementcoaching.fr](http://www.actmanagementcoaching.fr)



RÉVÉLATRICE D'ENTREPRENEUR·E·S  
Coopérative d'Activités et d'Entrepreneur·e·s  
Reconnue d'utilité sociale ( agrément 31 19 002 )  
Société Coopérative d'Intérêt Collectif

[www.impuls-ions.com](http://www.impuls-ions.com)

